

pech



Programme d'encadrement
clinique et d'hébergement

210-101, boul. Charest Est
Québec (Québec) G1K 3H1
téléphone : (418) 523-2820
télécopieur : (418) 523-4820
courriel : pech@qc.aira.com



Du rapport à l'autre au mieux-être de soi :

*pour une idée du rôle actif
des intervenants de Pech dans le
processus de rétablissement des personnes*

**Cette recherche a été réalisée par
monsieur Steve Paquet,
professionnel de recherche
CSSS de la Vieille-Capitale
Doctorant en sociologie
Université Laval**

Québec, le 15 avril 2006

Avant-propos

Ce travail est le résultat d'une recherche exploratoire menée auprès de 10 personnes ayant utilisé les services de l'organisme Pech. Quelques semaines de travail seulement ont été consacrées à l'analyse des entretiens réalisés avec les usagers. Ce qui s'en dégage est nécessairement incomplet et mériterait des interprétations plus approfondies. Néanmoins, nous sommes d'avis que les propos des usagers rencontrés dans le contexte de cette étude constituent des pistes de réflexion intéressantes qui exigent toute notre attention. Ressortir de ces propos les « ingrédients actifs » ayant joué en faveur du processus de rétablissement des personnes était le but de cette recherche.

Pour des raisons de confidentialité, les noms des personnes apparaissant dans ce document sont des noms fictifs (autant ceux des usagers que ceux des intervenants).

Table des matières

	Page
Avant-propos	ii
1. Introduction	1
1.1 Mise en contexte de l'étude et but de la recherche	1
1.2 Aspects méthodologiques	2
1.3 Présentation du programme d'encadrement clinique et d'hébergement (Pech)	2
1.3.1 Description des services offerts par Pech.....	2
1.3.2 Les principes directeurs de l'organisme	2
1.3.3 Quelques mots sur la clientèle rencontrée et concernant les difficultés vécues par les usagers avant leur arrivée à Pech.....	4
2. Présentation des résultats	7
2.1 Le rôle perçu de Pech dans le processus de rétablissement des personnes concernant l'expérience de la maladie et les difficultés qui en découlent.....	7
2.1.1 Concernant les symptômes associés à la maladie (gestion des médicaments et des périodes de décompensation, estime de soi, prise d'alcool ou de drogue, etc.)	7
2.1.2 Concernant les hospitalisations et les épisodes de soins	9
2.1.3 Concernant le rapport que les usagers entretiennent avec la justice.....	11
2.1.4 Concernant l'état de santé physique et les habitudes de vie des usagers.....	13
2.2 Le rôle perçu de Pech dans le processus de rétablissement des personnes concernant l'exercice des rôles sociaux et l'insertion à la communauté (l'expérience de la citoyenneté).....	14
2.2.1 Concernant les rapports que les usagers entretiennent avec leur famille, leurs proches et leurs amis	14
2.2.2 Concernant l'insertion des usagers sur le marché du travail (ou à des activités de bénévolat).....	19
2.2.3 Concernant les activités scolaires et/ou parascolaires des personnes	22
2.2.4 Concernant la possibilité pour les usagers d'habiter en logement et de s'y sentir en sécurité.....	23
2.3 Synthèse des principaux éléments amenés par les usagers pour expliquer leur expérience de mieux-être (de rétablissement) : les significations des liens entre intervenants et usagers	28
2.3.1 La figure de l'intervenant comme « passeur » de liens	30
2.3.2 Le lien comme moment de reconnaissance sociale.....	30
2.3.3 L'espace du lien dans l'apprentissage des rôles sociaux	35
2.3.4 Autres aspects du lien à l'intervenant que les usagers ont dit apprécier.....	36
3. En guise de conclusion	38
3.1 Premier espace de tension : entre l'égalité et la confusion des places : les enjeux de la reconnaissance de l'autre à titre d' <i>alter ego</i>	38
3.2 Deuxième espace de tension : la relation au risque de l'insertion sociale	42
3.3 Troisième espace de tension : l'autonomie au risque de la responsabilisation vécue comme invalidante	45
3.4 En complément : ce que les usagers aimeraient voir changer dans l'organisation du programme	48

Prendre note que si le genre masculin est utilisé dans ce texte, il l'est uniquement dans le but d'alléger sa lecture.

1.1 Mise en contexte de l'étude et but de la recherche

Cette recherche exploratoire avait pour but de mieux saisir le rôle joué par Pech dans le processus de rétablissement des personnes ayant utilisé les services de l'organisme. Deux dimensions de ce processus ont été explorées avec plus d'attention : 1) la capacité des personnes à exercer des rôles sociaux et à s'insérer socialement; 2) et l'amélioration de l'état de santé (autant physique que mentale) des usagers. Pour couvrir ces deux dimensions, différents « indicateurs » ont été utilisés, parmi lesquels nous retrouvons : la participation à des activités sociales, la capacité à développer et à maintenir des relations significatives avec un réseau de proches (amis, voisins, famille, etc.), l'insertion à l'emploi ou dans des activités de bénévolat, le nombre d'hospitalisations, le contrôle des symptômes associés à la maladie, les démêlés avec la justice, etc.

Rapidement au cours des entrevues, la question du « lien » (de la relation) créé entre les intervenants et les usagers s'est révélée occuper, pour ces derniers, une place toute particulière dans leur trajectoire et leur parcours de vie. C'est à partir de ce lien à l'autre, de ce rapport significatif entretenu avec leur intervenant que bien des usagers ont parlé de ce qui les a menés à retrouver un état de mieux-être, l'espoir de vivre, de se réinsérer socialement, etc. C'est à mieux comprendre ce qui, dans cette relation, agissait comme un « ingrédient actif » dans le processus de rétablissement des personnes que nous nous sommes donc attardés.

En guise de conclusion, nous avons voulu dégager, à partir des propos tenus par les usagers, un certain nombre d'enjeux (que nous avons appelés des « espaces de tensions ») qui questionnent quelques-uns des principes qui animent les intervenants et la direction de Pech, principes inspirés par la philosophie du rétablissement et de la réadaptation.

1.2 Aspects méthodologiques

Dans le cadre de cette recherche, 9 usagers (5 hommes et 4 femmes) des services offerts par Pech dans le cadre du programme de soutien communautaire ont été rencontrés. La sélection des usagers a été assurée par les intervenants de l'organisme et ne constitue donc pas un échantillonnage nécessairement représentatif de l'ensemble des problématiques vécues par la clientèle. Des entretiens de type semi-dirigé ont été menés avec les personnes sélectionnées, d'une durée moyenne de 75 minutes. Ces entretiens ont tous été enregistrés mais n'ont pas fait l'objet d'un codage systématique, considérant la nature du projet et du temps alloué à l'analyse. Pour l'essentiel, le travail d'analyse des données a consisté à dégager les thèmes récurrents dans les propos tenus par les usagers, concernant les différentes dimensions à l'étude (voir le schéma d'entrevue déposé en annexe de ce document).

1.3 Présentation du programme d'encadrement clinique et d'hébergement (Pech)

1.3.1 Description des services offerts par Pech

Les services dispensés par les intervenants sont divisés en cinq volets : 1) le soutien communautaire; 2) le travail dans le milieu; 3) un service de crise 24/7; 4) des services d'hébergement transitoire; 5) et des mesures de soutien au logement social. Dans le cadre de ce projet de recherche, ce sont surtout les mesures visant le soutien communautaire des personnes (1^{er} volet) et les services de soutien au logement social (5^e volet) qui ont été couverts par le chercheur.

1.3.2 Les principes directeurs de l'organisme

Le modèle de soutien communautaire que privilégie Pech est le « modèle de soutien axé sur les forces » (ou « strengths model ») des usagers. Le but poursuivi par les tenants de cette approche est que les personnes faisant l'objet d'un suivi dans la communauté trouvent une « réponse personnelle à l'ensemble

de leurs besoins et qu'elles redécouvrent un pouvoir d'action dans toutes les sphères de leur vie. La finalité du soutien communautaire de Pech vise à soutenir les capacités de changement des personnes vivant des problématiques multiples (santé mentale, toxicomanie, judiciarisation, instabilité résidentielle) dans un processus significatif d'intégration dans la communauté et d'amélioration de leurs conditions de vie». ¹ La démarche de Pech est basée sur l'idée principale que le « choix exprimé par l'usager est la clé de toute décision et que le soutien de cette habileté sociale est au cœur du rétablissement de la personne ». ²

La pratique du soutien communautaire axé sur les forces des individus repose ainsi davantage sur des « principes » que sur des savoir-faire précis ou des formes de pratiques prédéfinies, « reproductibles » d'un usager à l'autre. Il s'agit, pour dire les choses autrement, d'une éthique plus que d'une technique. Les principes suivants sont quelques-unes des « idées maîtresses » à partir desquelles les personnes travaillant à Pech interviennent auprès des usagers :

- a) Le soutien est centré sur les forces et les intérêts des individus plutôt que sur le diagnostic;
- b) Il est reconnu que les individus possèdent la capacité d'apprendre, de grandir et de changer;
- c) L'usager est le maître d'œuvre de la relation d'aide;
- d) C'est la relation intervenant/usager qui devient le facteur essentiel du processus de soutien des personnes;
- e) Le monde d'intervention privilégié est l'accompagnement des usagers dans des contextes de la vie en société;
- f) La communauté est considérée comme une oasis de collaborateurs potentiels au processus de soutien. ³

1. Pech, *L'ère de l'action*. Bilan annuel 2004-2005, page 15.

2. *Idem* : 16.

3. *Idem* : 19-21.

1.3.3 Quelques mots sur la clientèle rencontrée et concernant les difficultés vécues par les usagers avant leur arrivée à Pech

Durant la dernière année (2004-2005), 208 usagers ont été suivis dans le cadre du programme de soutien dans la communauté, alors que 145 autres personnes ont bénéficié des mesures de soutien au logement social.⁴ Il va sans dire que les 9 personnes rencontrées dans le cadre de cette étude exploratoire ne constituent qu'une infime proportion de la clientèle desservie par l'organisme. Il s'agit là de la principale limite à notre projet. Quoi qu'il en soit, notons que les usagers rencontrés ont presque tous en commun d'avoir vécu une enfance pour le moins « ravagée » par des problèmes de violence et d'abus (sexuelle, physique et psychologique). Plusieurs ont connu des périodes d'itinérance (plus ou moins longues selon les individus), alors que d'autres ont plutôt vécu des problèmes de dépendance liée soit à l'alcool, aux drogues ou au jeu. Pour la plupart des individus qui ont accepté de participer à cette recherche, ces difficultés ont commencé en bas âge, en réaction à un contexte familial souvent dysfonctionnel :

« Moi, J'ai été abusée pendant 12 ans par mon père... de l'abus physique, psychologique, sexuel et religieux aussi » (PECH-04)

« Moi, quand j'étais ado, mon père des fois y voulait pas que j'marche du même côté d'la rue que lui. Parce que dans c'temps là, y avait honte de moi, parce que j'avais les cheveux longs, pis j'avais l'air bum un peu faut dire... » (PECH-01)

Ces contextes de vie difficiles ont mené les personnes à vivre différentes expériences signant leur grande désaffiliation sociale, marquée surtout par la solitude :

« Moi avant de connaître Pech, l'hiver, j'sortais jamais, jamais jamais. J'restais au lit, jusqu'au printemps. Je consommais beaucoup à travers ça... j'avais des risques de suicide. J'ai beaucoup de tentatives de suicide en arrière de moi » (PECH-01)

4. *Idem* : 61.

« Q : Qu'est-ce qui est le plus difficile pour vous? R : C'est la solitude. J'ai jamais de visite ici » (PECH-02)

Cette solitude, beaucoup d'utilisateurs ont dit en souffrir, exprimant aussi que cela était, encore aujourd'hui, la plus grande difficulté à laquelle ils étaient confrontés. Pour ceux et celles qui ont vécu des périodes d'itinérance, ce sentiment était évidemment à son comble, radicalisé en quelque sorte. C'est d'ailleurs dans des moments de grande instabilité résidentielle que pour certains d'entre eux, les premiers contacts avec Pech sont survenus :

« Moé, avant Pech, j'étais à Lauberivière, pis j'avais besoin d'une travailleuse sociale. C'est là qui m'ont présenté Sylvie » (PECH-03).

« Moi, avant d'avoir le programme Clés en main pis de connaître Pech, ça faisait un an que j'étais dans la rue » (PECH-06)

« Moi, avant de connaître Pech, j'étais entre la rue pis des chambres. Ça faisait longtemps que j'avais tout perdu, j'avais perdu 3 jobs, à cause de mes problèmes de consommation. Dès que j'avais de l'argent, je retombais là-dedans. J'étais vraiment rendu dans la rue comme on dit. C'est quand j'me suis ramassé au dégrisement de Lauberivière, que j'ai rencontré un intervenant de Pech. Dans c'temps-là, j'me ramassais là quasiment à tous les jours. C'était une période où j'voulais pus vivre pantoute. Mais là, Jean y m'a proposé de m'parrainer pis d'y faire confiance » (PECH-09)

Pour d'autres utilisateurs, c'est dans le contexte de leurs démêlés avec la justice que les premiers contacts avec l'organisme se sont organisés :

« Moi j'ai appris l'existence de Pech quand j'ai été incarcérée à Robert-Giffard, pour une évaluation psychiatrique, après avoir commis un délit. J'ai contacté Pech parce que sur l'affiche que j'ai vue à l'hôpital ça disait que ceux qui ont un problème de santé mentale et un problème de justice pouvaient être accompagnés par

Pech. Après l'évaluation, Pech sont venus me rencontrer en prison » (PECH-04).

« Mais j'ai connu Pech quand j'étais dans une position médico-légale, à Robert-Giffard. J'étais comme prévenu. J'étais là pour une évaluation psychiatrique, après que mon ex-conjointe m'ait accusé d'avoir commis des actes de violence, de harcèlement et de menaces. J'ai eu toutes sortes de conflits matrimoniaux. Mais moi, c'est que j'ai « disjoncté » quand à m'a menacé de plus voir mon enfants » (PECH-08)

« Moi, la police s'est ramassée chez-nous, c'est des amis qui les avaient appelés. Y m'ont attachée pis là j'ai « pété » les plombs. J'me suis revue à l'âge de 10 ans, quand mes parents m'attachaient. C'est sûr que ça brassait pas mal. Comme quand j'étais en famille d'accueil. C'est là que j'me suis ramassée avec un dossier. J'ai passé une nuit en prison, pis c'est en sortant que j'ai pris contact avec Pech » (PECH-06)

Notons cependant que les délits qui ont été commis par les usagers interrogés étaient souvent mineurs, faits sous l'influence de l'alcool ou de la drogue; les peines qu'ils ont eu à purger l'ont été également (courtes périodes de probation, peines à purger dans la communauté, etc.) :

« Moé, j'ai fait deux vols qualifiés, à cause de mon problème de jeu. Deux fois dans même semaine. J'avais besoin d'argent pour jouer. J'ai fait ça à 41 ans. Avant ça, j'ai jamais eu de dossier criminel, j'connais pas ça, t'sais à 41 ans! » (PECH-03).

Présentation des résultats

2.1 Le rôle perçu de Pech dans le processus de rétablissement des personnes concernant l'expérience de la maladie et les difficultés qui en découlent

2.1.1 Concernant les symptômes associés à la maladie (gestion des médicaments et des périodes de décompensation, estime de soi, prise d'alcool ou de drogue, etc.)

Dans le processus de rétablissement des personnes souffrant de troubles mentaux, le contrôle des symptômes associés à la maladie est une dimension importante. Ce contrôle s'est exprimé de plusieurs manières, suivant les problématiques propres à chacun des usagers :

« Asteur, les machines, j'suis rendue indifférente à ça. Pis c'est un peu à cause de Sylvie. A toute les premier du mois, à m'dit : fait attention aux machines là. Pis c'est vrai que j'fais attention. Parce que si j'étais comme j'ai déjà été, j'payerais pas mon loyer, j'payerais pas mon téléphone, j'me ramasserais dans rue, mais là, ça fait un an que j'suis stable » (PECH-03).

« J'prends pas mal moins de médicaments, disons que ça va mieux... J'me sens moins dépressif » (PECH-02)

« J'ai de plus en plus d'autocritique par rapport à mes idées délirantes. J'ai de plus en plus de contrôle sur mes symptômes » (PECH-05)

Pour certains d'entre eux, la possibilité de parler rapidement à un intervenant de Pech était un facteur important favorisant la gestion des idées délirantes ou la consommation d'alcool :

« Je consomme plus du tout depuis que je suis à Pech. Ce qui m'a aidé surtout, c'est de pouvoir en parler. Quand j'avais envie de boire, j'appelais pis je pouvais parler à mon intervenant » (PECH-02)

Ce sont des outils appris et maîtrisés à Pech qui ont, pour plusieurs, contribué à cette meilleure gestion des symptômes associés à leur problématique :

« Là, les symptômes liés à mon trouble de personnalité limite, comme les tentatives de suicide ou tout ça, là j'en ai plus depuis longtemps. Ce que Pech m'a aidé à faire, c'est que si mettons j'ai une crise ici, chez-nous, que j'ai des idées que j'suis pas capable de contrôler, des pulsions qui m'amènent à commettre un délit... Pech m'a appris à contrôler ça, par toutes sortes de moyens, comme de nommer les couleurs autour de moi, pour garder contact avec la réalité. Pech m'a appris à comment me parler, dans ma tête, pour faire passer la crise » (PECH)

« J'ai appris à mieux connaître les mécanismes de l'esprit. Mes manies, mes tendances compulsives, mes voix aussi. Aujourd'hui, je sens plus que j'suis un chaman quand j'suis en crise, comme quand j'faisais des psychoses avant » (PECH-08)

D'autres ont appris à accepter le rôle bénéfique joué par la médication :

« Pech y m'ont fait comprendre qu'y fallait que j'accepte de prendre une médication. Mais ça fait pas longtemps. Parce qu'avant, quand j'arrêtais ma médication, j'me tapais une psychose » (PECH-04)

Plusieurs usagers ont souligné le rôle joué par leur intervenant dans cette trajectoire qui les a menés à développer une plus grande emprise sur les différentes difficultés auxquelles ils devaient faire face. Comme dans plusieurs autres dimensions de leur vie (que nous aborderons plus loin), c'est le lien créé avec l'intervenant qui agit comme un « moteur », c'est-à-dire qui enclenche le processus de rétablissement des personnes, du moins de leurs points de vue. C'est

par la confiance ressentie envers l'intervenant que s'amorce une prise de conscience et que « voyage », pour les usagers, la possibilité de retrouver un pouvoir d'agir à l'égard de ce qui, pour eux, est source de souffrance :

« Aujourd'hui, j'ai appris à vivre avec mes nouvelles limites. Je sais que je peux pas faire les choses au même rythme que les autres. Je sais que je peux pas en prendre trop aussi. J'ai appris à connaître ça. Parce que j'veux pas retomber en psychose. J'suis un grand rêveur, pis des fois j'en mène trop large, parce que j'ai pas toujours les capacités... Pis Manon là-dessus est bonne, à m'ramène sur terre, à se gêne pas pour me l'dire. J'ai ben confiance en elle » (PECH-05)

« Quand j'ai connu Jean, c'est lui y m'a proposé de faire une thérapie, immédiate, pour mon problème de consommation. Y m'a dit qui fallait que je travaille ça en premier. Pis j'y faisais confiance... Mais là, au début, je voulais pas pantoute. Partout où j'avais été avant, ça avait pas marché. Mais je l'ai faite pareil. Pis ça ben été. C'est sûr, y a eu des périodes de rechute mais quand même, j'ai appris des choses là-bas, des choses qui me servent encore aujourd'hui. C'était une thérapie de 28 jours » (PECH-09)

2.1.2 Concernant les hospitalisations et les épisodes de soins

Une autre façon de juger du mieux-être des personnes rencontrées est bien sûr le nombre de fois où elles ont dû être hospitalisées depuis qu'elles ont recours au soutien de Pech. Or, il s'avère que cette dimension de la vie des usagers est celle qui a, visiblement, connu la plus grande amélioration. Avant leur arrivée à Pech, la majorité des individus rencontrés dans le cadre de cette recherche ont souligné à quelle fréquence ils devaient séjourner dans une institution de soins psychiatriques, parfois durant plusieurs mois et à de nombreuses reprises au cours d'une même année. Certains ont eu du mal à expliquer les raisons de ce changement, mais ont néanmoins insisté sur l'effet bénéfique qu'a eu la présence de Pech concernant cette dimension de leur vie :

« Depuis que j'suis à Pech, j'ai juste été hospitalisé une fois, pis c'était pour mon asthme. Avant, ça m'arrivait 4 ou 5 fois par année, je sais pas pourquoi, mais c'est arrivé d'même » (PECH-01).

« Moi j'ai jamais été hospitalisé depuis 1993, depuis que je suis à Pech » (PECH-02)

« Depuis que j'suis à Pech, ça fait environ 2 ans et demi, j'ai presque pas eu d'hospitalisations. Avant ça, c'était aux 6 mois. Depuis deux ans, j'en ai eu seulement une, pis c'était surtout contextuel, c'était suite à des ruptures amoureuses. Le suivi que j'ai avec les intervenants a joué un grand rôle dans ça » (PECH-05)

« Là j'ai pas fait de psychose, pis j'ai pas été hospitalisée depuis 1998. Avant ça, j'étais hospitalisée quasiment à tous les ans, des fois plusieurs fois par année. Avant de connaître Pech, j'ai déjà été 7 mois à l'hôpital une année. J'étais tout le temps hospitalisée, plusieurs fois par année » (PECH-07)

D'autres ont attribué au fait de vivre dans un logement subventionné par Pech ce changement dans la fréquence de leur hospitalisation :

« Depuis que j'ai mon logement pis que j'ai un suivi régulier à Pech, j'ai pas été hospitalisée. Avant ça, c'était à peu près aux 4 ans. Mais là, c'est parce que j'suis moins fatiguée. J'ai un endroit à moi, facque j'peux me coucher dans l'après-midi quand j'suis fatiguée » (PECH-06)

« Là j'ai pas été hospitalisée, ça va faire trois ans. Mais avant, J'étais hospitalisée des fois une fois par deux mois. Mais depuis que je suis ici, dans les logements de Pech, ça va faire trois ans que j'y est pas été » (PECH-04)

2.1.3 Concernant le rapport que les usagers entretiennent avec la justice

Pour la très grande majorité des usagers rencontrés (c'est-à-dire à l'exception de 2 qui sont encore en probation), les démêlés avec la justice sont choses du passé. Comme nous l'avons souligné plus tôt, les crimes commis par les usagers de Pech sont pour la plupart du temps mineurs et fait sous l'influence de la drogue, de l'alcool ou dans des moments de crise proches de la décompensation. Rares sont les usagers interrogés qui ont eu une longue « carrière » à titre de personne criminalisée.

« Non, depuis que je suis à Pech, j'ai jamais eu d'autres problèmes avec la justice » (PECH-02)

Un premier usager explique ce changement par l'abandon, qu'il a initié, de ses anciennes fréquentations :

« Aujourd'hui, tout est réglé avec la justice. Pis aujourd'hui (c'est-à-dire depuis qu'il n'entretient plus de lien avec les bandes de motards criminalisées), y a des polices avec qui je m'entends ben. Ben souvent, ils vont m'arrêter, mais c'est pour me poser des questions, de l'information » (PECH-01)

Pour d'autres usagers, les problèmes de judiciarisation ont cessé quand ils ont eu accès à un logement subventionné par Pech. C'est la peur de perdre cette opportunité d'avoir un chez-soi qu'ils apprécient enfin et de se retrouver à nouveau dans la rue ou dans une chambre qui a été l'élément « motivateur » :

« Depuis que j'suis rentrée ici, dans les logements de Pech, j'ai jamais eu d'autres problèmes avec la justice. J'ai ben trop peur de perdre tout ce que j'ai ici. Ici, j'ai tout ce que j'ai besoin pour bien fonctionner. Si je commets un délit, je perds tout ça » (PECH-04)

Encore une fois, c'est souvent le lien créé avec leur intervenant qui semble jouer un rôle protecteur quant aux problèmes de justice avec lesquels sont aux prises beaucoup d'usagers avant leur arrivée à l'organisme. Dans ce cas, c'est l'aspect

« moral » du soutien apporté par les intervenants qui semble avoir été tout particulièrement apprécié.

« Ben moi depuis que j'suis à Pech, j'ai plus de problème de dossier criminel. J'vais voir mon agent de probation, une fois par mois. Pis j'en parle à Sylvie aussi, j'y parle de comment ça c'est passé, pis ça m'aide » (PECH-03)

Ce soutien moral a surtout été mentionné par les usagers en attente de leur procès, expérience remplie d'inquiétudes pour des personnes qui en sont souvent à leurs premiers démêlés avec le système de justice. Ici, la présence de l'intervenant a quelque chose de « rassurant », comme l'ont souligné certains :

« Avant que j'passe en cour, j'ai été presque 9 mois sans dormir. Pis une chance que Pech était là pendant c'temps là. Y m'ont ben gros supporté là-dedans. Moi, j'avais tellement peur d'aller en prison, t'sais passer en cour, c'est pas rien. Mais Nancy, à m'encourageait, à m'disait que j'avais 99% des chances de pas me retrouver en prison » (PECH-07)

« Pech, des fois l'monde disent ça, Pech pis problèmes de justice, mais non ! Pech c'est pas des personnes qui ont une formation en droit. C'est pas des avocats. Y peuvent rien faire pour nos dossiers. Mais là où y m'ont aidé par exemple, c'est qui m'expliquaient ce qui m'attendait, ce à quoi je devais m'attendre quand j'allais passer devant le juge. Ca pour moi, déjà, c'était quelque chose de sécurisant. Parce que moi, je savais pas à quoi m'attendre, je savais pas si j'allais revoir mon enfant. Mais Pech, y peuvent pas me représenter en cour, y ont pas un rôle de même. Mais y sont compréhensifs par exemple » (PECH-08)

« Là, après avoir consommé, j'étais ben plein, j'me suis ramassé un soir avec des problèmes de justice, des problèmes avec les policiers. J'me suis retrouvé avec un mandat. Mais pendant tout c'temps-là, avant que j'passe en cour, Jean, y m'donnait des bons conseils là-dedans. Y m'a même aidé à m'trouver une avocate.

Pis ça, ça m'a rassuré, de pas être tout seul là-dedans. Y m'encourageait aussi, y m'disait que j'avais pas grand chance de me retrouver en prison » (PECH-09)

2.1.4 Concernant l'état de santé physique et les habitudes de vie des usagers

Une autre observation s'impose : Les interventions et les formes de soutien axées sur le rétablissement et sur les forces des usagers, de par l'importance que ce modèle d'intervention accorde au fait de briser le cercle de l'isolement social des personnes, agissent aussi sur la santé physique de ces dernières. Ainsi, plusieurs personnes suivies par Pech et rencontrées dans le cadre de cette étude ont modifié leurs habitudes de vie après avoir repris contact avec leur communauté et ont, par exemple, repris goût à l'exercice. Le simple fait de ne plus rester « emmuré », comme l'ont rapporté certains et d'aller « rencontrer du monde », comme l'ont raconté d'autres, a des effets bénéfiques et directs sur l'état de santé physique des personnes. Plusieurs usagers disent avoir perdu du poids depuis qu'ils sont suivis à Pech; d'autres ont cessé de fumer ou manifestent le désir de diminuer leur usage du tabac; un certain nombre d'utilisateurs ont enfin raconté comment ils avaient adopté de nouveaux comportements concernant leur hygiène corporelle. Dans les extraits qui suivent et qui illustrent cette observation, nous remarquerons que les changements d'habitudes de vie des usagers sont presque toujours mis en lien avec leur participation comme membres de la communauté.

« Si tu m'aurais vu y a 5 ou 6 ans, tu m'aurais pas reconnu. J'avais les cheveux longs d'même, je me rasais presque jamais. J'sortais jamais pis j'me foutais de tout le monde » (PECH-01)

« Là, j'ai arrêté de fumer depuis le mois d'janvier. Je fais attention à ce que je mange pis j'essaie de m'impliquer comme bénévole dans la communauté, pour aider ceux qui sont dans la rue » (PECH-10)

« Le cœur, ça va mieux aussi. Parce qu'asteur je fais du vélo, pis l'hiver, j'ai recommencé à marcher aussi. Avant l'hiver je sortais pas » (PECH-01)

« Maintenant, je vais prendre des marches. Je vais pas loin, je fais juste un pâté de maison. Des fois je vais prendre un café, au p'tit restaurant à côté. Pis là, depuis que j'ai perdu un peu du poids, j'me sens mieux pis ça m'donne le goût de m'impliquer plus aussi » (PECH-02)

2.2 Le rôle perçu de Pech dans le processus de rétablissement des personnes concernant l'exercice des rôles sociaux et l'insertion à la communauté (l'expérience de la citoyenneté)

2.2.1 Concernant les rapports que les usagers entretiennent avec leur famille, leurs proches et leurs amis

Observons d'abord que le « lien à l'autre » qui se traduit par la participation à des activités sociales, l'insertion au travail ou à l'école est souvent un aspect de la vie qui représente un défi énorme pour les usagers de Pech, à leur arrivée à l'organisme. Plus qu'un désordre strictement neurochimique, la folie est d'abord et avant tout une pathologie du lien social, une pathologie dans les formes d'attachement aux autres, des « autres » qui sont perçus comme des figures menaçant l'intégrité du moi d'individus en grande souffrance :

« Moi, la plus grande difficulté que j'avais, c'était l'aspect social, c'était de m'trouver des activités. Parce que j'étais très isolé, j'sortais pas beaucoup, j'avais peur des autres » (PECH-05)

« Là, j'ai besoin de m'entourer des personnes positives, des gens qui vont être sur la même longueur d'onde que moi. J'ai vraiment besoin de m'refaire un réseau, de connaître des gens. J'suis comme rendue à une autre étape dans ma vie... mais c'est pas évident, j'fais pas ben ben confiance aux autres, j'ai comme peur de me faire faire mal » (PECH-06)

Plusieurs usagers se sont dits conscients de l'aspect « superficiel » des relations qu'ils entretiennent avec les autres. Mais de notre point de vue, cet attachement

fragile à la communauté est une nette amélioration par rapport aux situations vécues d'itinérance, de grand isolement et d'instabilité résidentielle qui étaient le lot de plusieurs personnes avant leur arrivée à Pech :

« Là j'ai recommencé à aller prendre un café dans le sous-sol de l'église St-Roch, le café est pas cher, 50 cents. J'me tiens au coin de la bibliothèque Gabrielle Roy, t'sais j'connais du monde comme ça, mais pas plus. J'ai beaucoup de liens avec les pauvres. Mais pour dire un vrai réseau d'amis, non! (...) Mais j'vas faire mon p'tit magasinage dans l'ancien mail St-Roch, j'vais où c'est pas cher, j'vas à l'épicerie économique, j'ai mon p'tit coin. A force de me promener, j'ai trouvé mes p'tites places » (PECH-03).

« Des amis, j'en ai pas vraiment, j'ai pas réussi à m'en faire. Je vois un peu la voisine en bas, mais c'est tout. Elle vient jamais ici. J'peux pas dire que... j'ai pas de réseau social encore. Ce qui est le plus difficile pour moi, c'est de sortir, de marcher dehors sur la rue, pis de pas avoir peur, que quelqu'un m'attaque, de pas avoir peur du jugement des autres » (PECH-04)

Pour certains usagers, ce lien à autrui est d'autant plus difficile à recréer, car il présuppose l'abandon d'anciennes relations, scellées dans des moments de consommation ou d'activités criminelles :

« C'est sûr que les amis, c'est plus difficile. Parce que les amis que j'avais avant, je les ai connus dans une période de la vie où c'était plus « rock and roll », facque y en a ben qui ont pris leurs distances. Pis moi aussi j'ai pris mes distances, j'ai changé de réseau » (PECH-05)

« C'est sûr que j'ai des amis dans le voisinage, mais là, depuis que j'ai arrêté de consommer... y faut que change mes fréquentations. Parce que pense que ça va prendre longtemps pour que j'sois capable de prendre une bière, juste pour le social. Facque jusqu'à ce que j'sois rendu là, je sais qui a certaines personnes que je dois éviter » (PECH-08)

« Là, c'est sûr que j'me suis fait un nouveau réseau d'amis. J'ai toute laissé tomber ceux avec qui j'étais avant, dans le temps que je consommait... j'me tiens beaucoup avec les personnes âgées, c'est des bonnes personnes. J'suis vraiment bien. Pis ça, c'est avec les Missionnaires de la rue. Mais c'est Pech qui m'ont dit qu'y avait cet organisme-là, facque c'est sûr que c'est à cause de Pech aussi » (PECH-09)

Mais malgré ces difficultés, certains usagers en arriveront à développer des rapports significatifs avec des personnes utilisant les services d'autres organismes (les plus souvent communautaires), qu'ils ont connues par l'intermédiaire de Pech :

« Moi, je vais souvent me promener à Limoilou, voir les anciens amis. J'me tiens au Relais l'espérance. C'est une bonne place, tu peux aller te désennuyer là, jaser avec du monde, n'importe quoi. Y nous donnent à manger aussi. J'ai des bons amis là... » (PECH-01)

« Moi j'vas aussi dans un organisme qui s'appelle La chaumine, sur la 3e avenue, j'ai connu un peu de monde là. C'est Pech qui m'a dit qu'y avait cet organisme-là » (PECH-04)

À Pech, les usagers réapprendront d'abord à accorder leur confiance envers les personnes composant leur entourage immédiat. Ce lien de confiance retrouvé agit positivement dans le processus de rétablissement des personnes :

« Moé, j'me tiens dans un p'tit pub pas loin d'ici. Tout le monde me connaît, même qu'on se pose des questions quand j'suis quelques jours sans y aller. Y a toujours du monde que j'connais, y a toujours des conversations intéressantes. Pis dans ça, Pech a un rôle important, j'en suis redevable. On m'a fait comprendre que le monde était pas si méchant que ça. Souvent, c'est l'idée que j'en ai qui va faire que j'ai peur et non pas les gens comme tel. Les

intervenants m'ont « coaché » dans ça. Mais avant ça, c'était dur, je sortais mais je parlais pas avec personne » (PECH-05)

« Là, j'ai recommencé à sortir un peu. Là, l'beau temps va arriver pis ça va être plus facile. L'été, j'vas voir les festivals, j'vas au Grand rire bleu. Pis j'vas voir quasiment tous les feux d'artifices. Avant ça, moi, avant que j'connaisse Nancy, je sortais pas autant, même si j'trouve que j'pourrais sortir encore plus, aujourd'hui. J'avais ben plus peur des autres, j'me sentais pas bien quand y avait trop de monde autour » (PECH-07).

L'un des signes de cette action positive que jouent les relations sociales dans le mieux-être des personnes rencontrées peut être aperçu quand ces relations sont coupées ou interrompues, pour des individus qui venaient tout juste d'en retrouver la valeur :

« Moi, j'ai un bon ami, Sylvain, mais là c'est dur parce que l'été y travaille pour des compagnies de pavage et y est presque jamais là. Des fois, y part travailler des deux pis des trois semaines à l'extérieur. Dans c'temps là, j'suis plus fragile, c'est toujours des périodes plus difficiles pour moi. C'est beaucoup la solitude qui me fait souffrir. C'est pas évident de garder son réseau » (PECH-06)

Une fois de plus, c'est par le lien créé à l'intervenant que transigent les relations que les usagers entretiennent avec leur entourage. L'espace du lien thérapeutique est un lieu où les usagers réajusteront le sens, la nature et la valeur de leurs interactions à autrui :

« Avant, j'allais souvent dans un bar pas loin d'ici parce que je trouvais que la « barmaid » était attirante. Pis à mettait des décolletés. Mais c'est Manon qui m'a fait comprendre que si à mettait des décolletés, c'était pas pour moi, c'était pour attirer les clients. Parce que ça commençait à me coûter cher de café, j'étais tout le temps rendu là » (PECH-05)

« Où j'restais avant, j'ai connu un gars, on a sorti ensemble quelques années, mais c'est un gars qui prenait de la boisson. Pis ça finit par finir. Ça fait un an et demi qu'ont sort plus ensemble, mais on est encore très dépendants l'un de l'autre. Y a pas une semaine qui s'passe sans qu'on s'voit, pis c'est toujours problématique. Pis ça, Pech ils veulent pas, y aimeraient mieux qu'on se voit plus. Y trouvent que c'est pas une relation qui est bonne pour moi. Mais j'ai ben de la misère. Les trois dernières fois que j'ai été hospitalisée, c'est cause de ça, de mon ex. Facque c'est pour ça que eux y disent que c'est pas bon pour moi. Facque là, j'travaille ça avec Nancy, pour apprendre à me détacher de lui » (PECH-07)

Cette dernière remarque est d'autant plus vraie à propos des liens (souvent problématiques, voire conflictuels) que les usagers de Pech entretiennent avec leur famille. Quand cela est nécessaire, les intervenants médiatisent ces rapports que les usagers entretiennent avec leurs proches, en tentant de créer entre eux une distance ou au contraire un rapprochement, selon les situations :

« Avec ma famille, c'est difficile, y a beaucoup de problèmes de santé mentale. Pech y m'suggèrent de les voir le moins possible, parce que c'est pas sain comme relation. Dans l'sens qui sont affectés beaucoup, pis sont « affectants » aussi. Pis avec ma mère aussi c'est conflictuel, c'est pour ça que Pech y sont pas pour... » (PECH-04).

« L'autre jour j'ai eu une dispute avec mon père, pis j'ai appelé Manon. Pis elle à m'a conseillé de pas rappeler tout de suite mon père, de laisser les choses aller. A m'a expliqué quoi faire, pis ça c'est déroulé comme elle a dit. Pis mon père m'a rappelé quelques jours plus tard pis ça c'est toute arrangé (...) Mais Pech a joué un grand rôle dans les bons liens que j'ai avec mon père. Parce qu'avant, on avait beaucoup de prises de bec. Pis Manon m'a appris à avoir une meilleure approche pis une meilleure attitude

envers les propos de mon père. Manon me disait de prendre les choses avec un grain de sel, parce que mon père c'est quelqu'un d'assez autoritaire. Pis aujourd'hui, moi pis mon père, on se parle comme si on était deux grands chums. Ça vraiment changé notre relation » (PECH-05)

« Avec ma mère, les liens sont toutes coupés, pis c'est mieux pour moi. Pis ça, Claudine à m'a beaucoup aidé là-dedans » (PECH-06)

« Quand ma mère est décédée, j'suis allée vivre quelques mois avec mon père, chez lui. Pis dans c'temps là, c'était Nancy qui m'suivait, pis était pas ben ben contente. Parce que ça me fatiguait beaucoup. Pis c'est sûr qu'avec mon père, la relation était pas facile non plus, à cause de tout c'que j'ai vécu dans mon enfance. Ça m'a grugé pas mal d'énergie. J'ai eu beaucoup trop de choses à m'occuper, le temps qu'on y trouve un foyer. C'est pour ça que Nancy à m'disait que ça me fatiguait trop, était pas d'accord. Mais là, j'vas l'voir moins souvent » (PECH-07)

« Des fois, Nancy à m'dit de pas parler de mes problèmes à mes sœurs. Parce que comme à dit : eux-autres, des fois y sont plus portées à juger. C'est sûr qu'y ont pas étudié là-dedans. Facqu'y peuvent pas comprendre. C'est ça que Nancy me dit... facque j'essaie d'éviter le plus possible » (PECH-07)

2.2.2 Concernant l'insertion des usagers sur le marché du travail (ou à des activités de bénévolat)

L'implication, la participation sociale des usagers passe aussi par les activités de bénévolat, que les intervenants de Pech tentent de favoriser. C'est par le bénévolat souvent que l'insertion à la communauté s'organise :

« Là, j'fais du bénévolat à Robert-Giffard, j'anime des ateliers, pis j'me sens dans mon élément. J'me sens utile pis c'est aidant pour moi. Pis ça, c'est depuis quelques mois seulement que j'ai

commencé ça. C'est Claude qui m'a parlé de ça. Ça me maintient en vie » (PECH-08)

« Là, aujourd'hui, j'suis impliqué avec un groupe de sœurs, ça s'appelle les Missionnaires de la rue. Pis ça, je sais pas, ça été bon pour moi. Je m'implique auprès des autres, des pauvres... Pis c'est là que j'ai commencé à faire de la méditation aussi » (PECH-09)

Mais comme dans le cas des relations sociales que les usagers de Pech tentent de recréer avec leur entourage, la participation à des activités de bénévolat ou la recherche d'un travail est un objectif difficile à atteindre pour bien des personnes rencontrées, souvent lourdement handicapées socialement en raison des contextes de vie difficiles qu'elles ont traversés :

« L'autre jour, Nancy à m'a dit d'appeler au Centre de femmes, que j'pourrais faire du bénévolat, Mais c'est pas évident. Y a beaucoup de monde là, pis y ont pas toujours d'la place pour les nouveaux. Pis l'été, quand y fait beau, ça m'tente moins aussi, j'aime mieux rester tranquille, prendre des marches » (PECH-07)

D'une autre manière, la figure de l'intervenant est un aspect dominant du discours tenu par les usagers concernant ces activités de bénévolat qu'ils ont entreprises depuis qu'ils fréquentent l'organisme. Le même rôle de « médiateur » est joué par les intervenants qui initient au besoin les démarches des usagers ou modèrent, selon le cas, les activités trop nombreuses entamées par d'autres.

« Moé, c'est par Pech, pis par Point de repères, c'est les deux ensemble qui m'ont aidé... aujourd'hui je fais du bénévolat, je donne des conférences dans les écoles sur l'hépatite C., pis j'organise des groupes de support aussi pour les personnes. C'est les deux ensemble. Point de repères m'a donné une responsabilité et Pech m'a aidé à la tenir. Parce que moé, j'voyais ça comme un gros monstre au début, pis Isabelle à m'a aidé à voir ça dans des

limites normales. Pis des fois à me met les breaks, parce que des fois j'travaille trop fort » (PECH-01)

« Geneviève, elle essaie de m'sortir de mon cocon, pour que j'sorte un peu plus, pour que je m'implique socialement. Pis je sens que ça m'aide. Geneviève, à m'a donné des adresses, c'est à Place Fleur de Lys j'pense, au Centre d'action bénévole... j'ai donné mon nom à une couple de places. J'me suis impliqué ici au Centre Monseigneur-Marcoux, dans les cuisines collectives... Mais là, pour cet été, j'ai pas renouvelé. Mais j'reste en contact avec les personnes qui travaillaient dans la cuisine. Y a une personne que j'ai connue qui reste pas tellement loin, à quelques coins de rues d'ici » (PECH-02).

Le travail est aussi une occasion de socialiser, de se « refaire un réseau » comme l'ont exprimé certains, de connaître de nouvelles personnes. Rares sont toutefois les personnes interrogées qui occupaient un emploi régulier au moment de l'entrevue :

« Avec les personnes que j'ai connues à la résidence, où je travaille, j'ai connu ben du monde. On est un bon réseau. Pis je m'entends ben avec les personnes âgées. Y a même des gens qui viennent me visiter ici » (PECH-03)

« Je vais bientôt commencer à travailler au Pavois, aux presses, aux Copies du Pavois. Ça c'est Pech qui m'a référé là. C'est pour ça que Pech y voudraient que j'aille au Pavois, pour que j'aie un milieu social. Mais ça, c'est la marche la plus haute. C'est difficile pour moi de sortir d'ici » (PECH-04).

Travailler est bien sûr une façon, pour les usagers, d'accroître leur autonomie, d'un point de vue financier par exemple :

« Là j'ai recommencé à travailler, j'travaille sur la ferme de mon père l'été. Pis ça m'a permis de m'acheter un p'tit camion. Ça l'a augmenté mon autonomie. J'fais du bois de chauffage. Pis je fais

des contrats de comptabilité, c'est un travail qui est en lien avec mes études. J'étudie, je fais un DEC en finances » (PECH-05)

2.2.3 Concernant les activités scolaires et/ou parascolaires des personnes

Le retour (ou le maintien) aux études est également un objectif difficile à rencontrer pour les usagers de Pech. Ces obstacles sont liés à leur isolement social, à leur difficulté de s'affilier à autrui :

« Nancy, à poussait ben gros pour que j'aille suivre des cours, mais c'était pas facile, c'est dur pour moi d'sortir » (PECH-07)

« L'autre jour, Nancy à m'a demandé si j'avais envie de suivre des cours de couture, parce que j'en faisais avant. Pis y a une place ici, pas loin, où qui en donnent. Mais ça me l'dit pas ben ben... pis depuis que j'suis sortie de l'hôpital, j'ai mal dans le dos aussi. Ça m'tente, mais pas tout de suite » (PECH-07)

Pour ceux et celles qui en sont capables, le retour aux études signifie toutefois une vie sociale plus active, une occasion qui, comme dans le cas du travail, est d'abord une opportunité de socialisation :

« Depuis que j'suis à Pech, je sors plus, pis j'ai aussi retourné aux études, j'ai une vie sociale ben plus active » (PECH-05)

Pour les usagers qui ont entrepris un nouveau passe-temps, l'intervenant a eu un rôle significatif :

« Là, si j'ai recommencé à faire de la peinture, c'est à cause de Daniel. Parce qu'avant ça, j'me trouvais toujours des défaites. Pis lui y m'a dit : regarde, prends le téléphone là... parce que c'était le temps des inscriptions. Pis finalement j'suis allée. J'ai arrêté un bout, mais là, j'ai recommencé » (PECH-07)

2.2.4 Concernant la possibilité pour les usagers d'habiter en logement et de s'y sentir en sécurité

La question du logement (ou autre milieu de vie) a occupé une grande place importante dans le discours tenu par les usagers rencontrés dans le cadre de cette recherche. C'est d'ailleurs dans le contexte d'une demande formulée à l'organisme « Clés en main » que certains usagers ont pris contact avec Pech :

« Moi, la raison qui m'a amené à Pech, c'est que je voulais faire une demande pour le projet Clés en main. C'est là que j'ai transféré mon dossier à Pech. » (PECH-05)

Pour les usagers de Pech, la possibilité d'habiter un logement à l'intérieur duquel ils se sentent en sécurité et « enfin chez-eux » (comme l'ont exprimé plusieurs), est une dimension importante de leur vie, dimension qui semble jouer un rôle significatif dans le processus de leur rétablissement.

« Moi, c'est mon intervenant de Pech qui m'a trouvé mon logement ici, c'est des appartements supervisés. Pis j'peux dire que depuis que j'suis ici, j'me sens beaucoup mieux. J'suis dans mes affaires, j'me sens chez-nous. J'ai toute décoré ça à mon goût » (PECH-07)

« C'est Jean qui m'a parlé qui ferait des démarches pour me trouver un appartement, parce qu'avant ça, j'me promenais de chambre en chambre ou encore dans la rue. Pis à partir de là, je sais pas, on dirait que ça s'est mis à mieux aller. J'étais content en dedans de moi... J'voulais pas perdre ça, t'sais. Pis j'aime ça aussi, c'est comme une coopérative pis y m'ont donné des tâches comme concierge. Ça m'a fait du bien parce qu'avant ça, j'ai toujours travaillé. Pis j'me sentais en sécurité aussi » (PECH-09)

« Moi c'est Sylvie (de Pech) pis mes intervenants à Lauberivière qui m'ont aidé à trouver une chambre ici. Sylvie à m'a donné des papiers, des feuilles où appeler, pour des appartements ou des chambres. Facque j'ai téléphoné à quelques places pis j'ai trouvé

ça ici. Pis ici je suis bien parce que j'suis loin de la ville, facque j'suis loin des machines à poker, facque pour une personne comme moi c'est bien, par rapport à mon problème de jeu compulsif » (PECH-03).

« Depuis que je suis dans les logements de Pech, je sens comme une espèce de sécurité. La porte en bas est toujours barrée. C'est comme si pour la première fois dans ma vie, j'avais une sécurité, que j'avais un lieu à moi, pour moi. Comme si ça avait été pensé pour moi. Pis financièrement aussi, c'est aidant. Quand je suis arrivée ici, c'est comme si j'arrivais dans un autre monde, pis que j'ai comme à réapprendre à vivre, socialement, sans « péter » les plombs aussi » (PECH-04)

C'est la stabilité que procure la possibilité de pouvoir bénéficier d'une mesure de soutien au logement qui semble également être un élément actif dans le processus de mieux-être des personnes :

« Le rétablissement, c'est d'abord la stabilité pour moi. T'sais, avant le fait de toujours déménager, le fait de s'faire mettre dehors, j'me ramassais dans rue, parce que payais pas » (PECH-03)

Se sentir chez-soi est une dimension importante de l'identité. Plusieurs recherches⁵ ont déjà permis de dégager ce rapport étroit entre l'acte d'habiter et la constitution d'une identité personnelle. L'expression « rentrer chez-moi », par exemple, nous donne toute la mesure de ce rapport. Le chez-soi est cet espace social à travers lequel on peut « devenir soi », à partir duquel on peut aussi « revenir à soi ». C'est par l'entretien du chez-soi que voyage l'entretien du soi, l'apprentissage des rôles sociaux, c'est-à-dire l'expérience de la citoyenneté. Le travail domestique, les activités routinières de la vie quotidienne sont des vecteurs forts d'intégration sociale, d'attachement au social. C'est dans la tranquillité du temps intime passé en tête-à-tête avec soi que des choses en apparence simples et anodines (avoir un chat, faire de la peinture ou du dessin, élever des oiseaux,

5. Voir, par exemple, les travaux de H. Dorvil et le magnifique ouvrage de Perla Serfaty-Garzon intitulé : *Chez-soi, les territoires de l'intimité*, paru chez Armand Colin en 2003.

collectionner les cassettes vidéo, etc.) reprendront une valeur pour des personnes qui avait perdu foi en la vie. Constituer autour de soi un territoire qui soit exclusivement personnel fonde l'apprentissage de la vie avec les autres, à partir de soi.

« Moi, depuis que j'suis ici, j'ai recommencé à dessiner. J'ai pensé à prendre des cours peut-être cet automne » (PECH-04)

« Ici, j'suis enfin chez-nous. J'ai recommencé à visionner des films. J'ai à peu près 200 cassettes vidéo » (PECH-06)

« Chez-nous, j'suis ben. J'peux m'occuper des oiseaux tranquille. C'est sûr c'est du temps, pis c'est de l'argent aussi, parce qu'y faut payer la nourriture pis toute. Mais j'aime ça. Pis savez-vous, la première chose que j'ai faite, quand j'suis rentrée dans mon logement, c'est de m'asseoir sur le divan, pis de regarder la télé. J'ai jamais savouré un moment de même » (PECH-06)

« Là, depuis que j'ai eu mon logement, j'ai recommencé à avoir des chats, parce que j'aime beaucoup les chats. On en avait toujours, chez-nous, quand j'étais jeune. Pis la première chatte que j'ai eue, c'est Nancy qui me l'a donnée, à savoir que j'en voulais un. Ça, j'peux pas dire comment j'me suis sentie. Des attentions de même, c'est pas toutes les intervenants qui font ça » (PECH-07)

C'est également le milieu de vie des personnes qui constitue leur premier réseau de socialisation; les personnes habitant à proximité (par exemple dans le même immeuble) étant souvent les premières avec lesquelles les usagers entreront en contact :

« Ben depuis que j'suis ici, je connais quelques personnes dans le bloc. Y a l'ancien concierge qui est pas loin pis lui y m'dit tout le temps : « si t'as besoin de quelque chose hésite pas ». A part ça les autres personnes, je les fréquente un peu, des fois quand je sors dans la cour » (PECH-05)

« Une de mes bonnes amies, elle habite dans le bloc, juste en haut ici. Ça fait longtemps qu'on s'connait. On a toujours resté proche l'une et l'autre. Pis à part mon copain, mon ex que j'te parlais tantôt, c'est pas mal la seule personne qui vient ici » (PECH-07)

Financièrement, les programmes d'accès à des logements subventionnés sont aussi des éléments aidants :

« Depuis que j'ai mon logement ici, c'est ben plus facile pour arriver. Ça m'coûte même pas deux cent piastres par mois ici, vu que c'est des logements subventionnés. Pis là, Pech y vont m'aider aussi pour trouver un système d'air climatisé pas trop cher, parce que l'été y fait ben chaud ici. Pis j'peux pas toujours ouvrir les fenêtres, vu que c'est très passant, dans la rue ici » (PECH-07)

« Moi, asteur que j'ai mon logement de Pech, ça m'coûte pus grand chose pour vivre. Ça me coûte presque rien de loyer pis c'est ben plus facile pour tout le reste aussi, tout le reste est moins stressant, j'sais que j'vas arriver à fin du mois » (PECH-09)

Mais d'autres mesures sont aussi aidantes dans les difficultés financières que traversent certains usagers; c'est le cas des programmes de fiducie, que plusieurs ont dit apprécier :

« Là Sylvie, j'y ai demandé de m'aider dans mon budget, facqu'à m'a fait une liste de ce que recevais, pis on a fait une liste de mes dépenses, le roulement du mois quoi. Pis là j'suis capable tout seul » (PECH-03).

« Avant, quand je recevais mes sous le premier du mois, pis le deux, j'avais peu d'argent. Facque Mireille à m'a proposé d'embarquer sur une fiducie. Avant, je dépensais mon argent plus, acheter pour acheter là, c'était plus compulsif. Pis la fiducie, ça, c'est merveilleux. Toutes mes comptes y rentrent là, mon chèque y rentre là. Pis le lundi et le vendredi on m'donne mon argent de poche. C'est eux autres qui s'occupent de toute. Asteur, j'ai de

l'argent pendant toute le mois, facque c'est une bonne chose »
(PECH-04)

« Moé, j'ai mon argent en fiducie aussi. Ça c'est un intervenant de Pech qui m'a parlé de ça pis j'ai trouvé que c'était une ben bonne idée. C'est arrangé avec Lauberivière, je sais pas trop. Mais asteur, avec ça, j'sais que j'capable de payer toute mon loyer, pis je sais que j'me retrouverai plus dans rue aussi. Pis j'vas attendre d'avoir en masse de stabilité, de m'sentir plus fort, avant de m'enlever de ce programme-là » (PECH-09)

La possibilité d'habiter en logement offre aussi une occasion d'apprendre et de respecter les règles de vie en société (entretenir des rapports de bon voisinage, par exemple) et favorise ainsi l'exercice des rôles sociaux :

« Ici, je sais que j'peux plus faire du bruit, le soir surtout. Si j'veux garder mon logement, faut que j'reste tranquille, que je mette pas la TV trop forte. Parce que j'ai déjà eu des plaintes, mais là j'en aurai pu... parce que j'veux pas partir d'ici » (PECH-07).

Pour ceux et celles qui sont en attente d'une place dans le cadre du programme « Clés en main », l'espoir de pouvoir vivre dans un logement décent et sécuritaire est omniprésent. Cette attente est de plus une source de stress importante :

« Cet hiver c'était difficile, j'avais des mauvaises nouvelles pour mon logement. Mon logement, j'suis à veille de virer fou d'dans. J'ai rien qu'un p'tit 1 et demi. Ça fait deux ans que j'suis sur les premiers dans liste pour le programme, pis ça marche pas. Pis à part ça, ça m'coûte 500 piastres par moins. Là j'suis à bout. J'tofferai pas plus qu'une autre année. J'tourne en rond. J'peux même pas tourner en rond tellement que c'est p'tit. J'aimerais ça avoir une chambre séparée, avoir un peu d'intimité... là j'nai pas »
(PECH-01)

« C'est sûr que financièrement c'est dur. Ici, c'est pas un logement subventionné, je suis encore sur la liste d'attente pour le programme Clés en main. Mais là, ça me coûte 525 \$ par mois, pis c'est juste. La vie fait en sorte que je suis pas dans misère, mais c'est pas toujours facile. Ma mère m'aide un peu » (PECH-05)

2.3 Synthèse des principaux éléments amenés par les usagers pour expliquer leur expérience de mieux-être (de rétablissement) : les significations des liens entre intervenants et usagers

Comme nous avons pu le voir jusqu'ici, la question des liens (souvent qualifiés de « confiance ») particuliers qu'entretiennent les usagers avec les intervenants assurant leur suivi et leur soutien occupe une place importante dans les discours recueillis. C'est à mieux comprendre les significations de ces rapports, du point de vue de leur contribution dans le processus de rétablissement des personnes rencontrées, que nous allons maintenant nous attarder. Notons d'abord que pour les usagers qui ont accepté de participer à cette recherche, le lien créé à un intervenant est le premier point d'ancrage à l'organisme, assurant la continuité des contacts qu'ils ont développés et qu'ils entretiennent avec Pech :

« Souvent quand ça va mal, le premier réflexe que j'ai c'est d'appeler Manon. C'est une bonne personne pis j'ai confiance en elle. Est beaucoup plus disponible que mon médecin, j'ai pas besoin de rendez-vous, c'est la personne qui est en première ligne pour moi. J'aime ça travailler avec elle, c'est un gros plus dans ma vie » (PECH-05)

« Là, psychiatriquement, ça va beaucoup mieux, mais je continue à voir Sylvie pareil. C'est surtout pour continuer le lien, t'sais moi ça m'aide. J'veux pas la perdre parce que c'est une bonne personne pis j'ai confiance dans cette personne-là. J'y ai dit des affaires que j'ai pas dit à personne » (PECH-03)

L'espace créé entre intervenant et usager en est un empreint de respect, à travers lequel les usagers développeront l'intime conviction d'être enfin « écoutés », comme le diront plusieurs d'entre eux, l'assurance que quelqu'un, quelque part, sera présent et rapidement accessible pour accueillir leurs doléances, pour « l'entendre », simplement. Cette écoute que les usagers ont dit apprécier traduit, est le signe de la capacité des intervenants à construire un lien dont la dimension « paternaliste » (que l'on retrouve dans des formes plus « institutionnalisées » d'intervention) est évacuée (cette remarque vaut surtout pour le deuxième extrait de verbatim rapporté ici) :

« Moi, la chose la plus importante depuis que j'suis suivie à Pech, c'est Claudine, c'est le lien avec Claudine. C'est côté sensible, elle a une grande sensibilité, elle est attentive, pis elle est simple aussi. A s'impose jamais, à reste toujours elle-même. C'est un côté qui était l'fun » (PECH-06)

« Les autres intervenants, y arrivaient pis y m'disaient : bon, c'est quoi qu'on fait comme plan d'intervention. Moi quand j'entendais ça, « plan d'intervention », je pognais les nerfs ». Tandis qu'avec Claudine, on y va au jour le jour. Des fois j'ai juste besoin de parler, ou d'sortir prendre un café. Pech, y savent s'adapter à chaque personne » (PECH-06)

Cette disponibilité des intervenants de Pech est d'ailleurs un aspect que la majorité des usagers ont dit apprécier. Elle fait naître chez-eux un sentiment de sécurité :

« Les intervenants à Pech sont disponibles, généralement quand j'appelle, dans la journée même j'ai un retour d'appel, contrairement à quand j'étais suivi au CLSC » (PECH-05)

« Martin, je peux l'appeler n'importe quand. Il me rappelle toujours dans la journée. Quand j'ai besoin » (PECH-02)

« J'sais que si j'ai un problème, j'ai un coup de téléphone à faire, pis j'ai une aide quelque part. Même si c'est juste pour un service médical ou whatever » (PECH-01)

« Pech, c'est pas un organisme comme les autres organismes. T'sais, Jean, j'pouvais l'appeler à n'importe quel temps, y me rappelait presque toujours dans la même journée. On a toujours une réponse rapide » (PECH-09)

2.3.1 La figure de l'intervenant comme « passeur » de liens

Dans les pages qui précèdent, nous avons eu l'occasion de voir que le rapport que les usagers entretiennent avec leur intervenant agit comme médiateur dans les liens plus larges qu'ils développent à la communauté. C'est à travers l'espace du lien thérapeutique que « passent », que transigent les relations que les usagers nouent à la collectivité, à leur entourage; c'est par les formes de soutien qu'offrent les intervenants (qui consiste à accompagner les usagers dans leur milieu de vie) que les personnes suivies à Pech reprendront contact avec leur entourage et sortiront du cercle de l'isolement social :

« C'qui fait que ça cliqué avec Isabelle, c'est qu'une fois, elle est venue chez-nous pis à m'a sorti. A m'a amené prendre un verre de jus d'orange dans un restaurant. Dans un restaurant, j'me sens moins menacé » (PECH-01)

« Moé, ça fait 12 ans que je vis tout seul (...) le fait d'être tout le temps tout seul, ça m'ennuie aussi, c'est pour ça que j'appelle souvent Isabelle. C'est mon lien avec l'extérieur. Parce que j'suis tout le temps tout seul à la maison. J'ai crissé toute mon monde (les anciens amis) dehors » (PECH-01)

2.3.2 Le lien comme moment de reconnaissance sociale

La subjectivité n'a de réalité spécifiquement humaine que parce qu'elle est a priori reconnue par autrui; elle n'existe comme réalité que par le détour du

signifiant de la reconnaissance sociale.⁶ La conscience de soi, pour le dire en d'autres mots, n'a d'existence (ou de « consistance ») que par le commerce que nous entretenons avec autrui. Cette grande leçon de la philosophie hégélienne joue comme facteur de rétablissement pour les personnes qui ont participé à cette étude, en ce sens que cet « autrui » à partir duquel peut se construire le sentiment ou la conscience de soi est « incarné », en quelque sorte, en la figure de l'intervenant. Par leur présence auprès des usagers, les intervenants offrent des « signes » qui agiront comme des « miroirs » pour les personnes étant suivies à Pech, un miroir où ils apercevront, pour une première fois, un visage à la hauteur de leur humanité. Ces signes, ces « indices » qui permettront aux usagers de développer une image positive (c'est-à-dire non-stéréotypée, « diagnostiquée ») d'eux-mêmes sont composés de choses simples, mais que beaucoup ont apprécié retrouver chez les personnes assurant leur suivi : le sens de l'humour, la simplicité, l'ouverture, le fait de ne pas se sentir jugé, autant de qualités que semblent posséder les intervenants de Pech et qui font naître, pour les usagers, le sentiment d'être reconnus comme des personnes à part entière, avec des besoins particuliers, bien à eux et des difficultés qui les spécifient. Ce savoir-être des intervenants signifie, pour les usagers, qu'une « deuxième chance » est possible, comme l'ont mentionné plusieurs :

« Sylvie c'est une fille qui est simple pis est à l'écoute, pis c'est libérateur pour moi, j'peux parler avec elle. Simple dans le sens qu'est humaine, pas de jugement, pas de : tu devrais faire ça... J'aime ça comme ça » (PECH-03)

« Le fait qu'avec Claudine, on ait des valeurs semblables, ça beaucoup aidé. Elle m'écoutait, elle me jugeait pas. J'me sentais jamais étiquetée avec elle, on était sur la même longueur d'onde » (PECH-06)

Mais ce mécanisme de reconnaissance sociale est aussi favorisé par un « savoir-faire » des intervenants de Pech qui consiste à « accompagner » et à « soutenir »

6. CLAIN, O. (1997) « Hegel et le schéma L de la dialectique intersubjective », *Société. Psychanalyse et lien social*. No 17 : 1-24.

(et non pas à « prendre en charge ») les usagers avec lesquels ils travaillent. Par cette façon de faire, les usagers en arriveront à développer l'intime conviction de leur capacité à agir et à interagir dans la collectivité comme des personnes à part entière, avec des forces qu'ils auront appris à découvrir :

« Avec Isabelle, ce que j'aime, c'est qu'à m'aide. A dit pas : fais-ça, fait ça. A m'aide, à m'dit : viens t'en, j'vas montrer les portes. C'est toi qui ira. Y faut pas avoir tout dans l'bec... parce qu'on est tellement habitué à s'faire prendre par la main. Y nous ouvrent des portes pis y nous font comprendre qu'ont est intelligents dans ça » (PECH-01).

« Ce que j'aime beaucoup à Pech c'est que les gens nous donnent beaucoup d'autonomie. Y sont maternants, mais y sont capables aussi de nous laisser... pis ça nous fait grandir. Mettons, comme moi j'ai d'la difficulté à sortir à l'extérieur. L'autre jour, y fallait que j'aille faire ma carte d'assurance maladie. Mireille a dit : « c'est important, y faut que tu y ailles ». Facque à dit : « j'vas faire quelque chose, j'vas aller te mener, pis tu reviendras après toute seule en autobus ». A fait comme la moitié du chemin. Tu fais un bout, j'fais un bout » (PECH-04)

« Pech y sont ni trop maternants, ni trop rigides. Y sont comme entre les deux. J'ai pas des intervenants qui sont trop directifs. Y m'forcent à réfléchir sur mes comportements. Y laissent place à l'autonomie, c'est ça qui m'a le plus aidée dans toutes les organismes que j'ai faites » (PECH-04)

« Pech, y m'apprennent à miser sur moi, je suis beaucoup plus porté, à cause de ça, à faire attention avant de prendre de nouvelles responsabilités, parce que ça m'a appris, leur approche, à mieux me connaître, à mieux connaître c'que j'suis capable de faire » (PECH-05)

« T'sais une personne autonome, c'est une personne qui est capable d'aller chercher les ressources par elle-même. Pis ça j'ai

appris à Pech, parce qu'eux autres, y font pas les choses à ta place » (PECH-08)

« C'est sûr que par rapport à ma santé mentale aujourd'hui, mon intervenant y est pour quelque chose, mais le travail, c'est moi qui l'a fait par moi-même » (PECH-08)

« Pech c'est comme un brigadier qui m'aide à traverser la rue. C'est ça qui m'a aidé à me prendre en main. C'est très sécurisant, mais en même temps y sont surtout là pour me motiver » (PECH-05)

La rupture du lien thérapeutique radicalise cette prise en charge des usagers par eux-mêmes, dont l'effet bénéfique peut très bien être ressenti dans le prochain extrait de verbatim :

« Moé, j'vais dire, c'est quand un jour Jean m'a annoncé qui partait en maladie, je sais pas, on dirait que j'me suis mis à aller de mieux en mieux. C'est comme si j'me suis dit : là, j'ai plus de béquille pis y faut que j'prenne ma vie en main. C'est là que ça commencé à changer » (PECH-09)

Cette position (que nous imaginons souvent inconfortable) tenue par les intervenants de Pech incarne bien les principes défendus par les tenants du rétablissement, principes qui, comme nous l'avons vu, animent la philosophie de l'organisme. Les usagers le ressentent en ayant l'impression de faire des choses « par eux-mêmes », comme le racontent plusieurs :

« Là, j'me suis trouvé un petit travail. Ça c'est moi qui a trouvé ça tout seule » (PECH-03).

Cette « limite » à l'intervention aide aussi à donner confiance en soi, ce que ressentent les usagers. Le processus de reconnaissance que permet l'espace du lien à l'intervenant donne l'occasion aux usagers de « s'appartenir » eux-mêmes, de se reconstruire une subjectivité plus forte à partir de laquelle ils pourront expérimenter de nouvelles manières d'entrer en interaction avec les autres

personnes de leur entourage, des personnes envers lesquelles un sentiment de confiance pourra être à nouveau éprouvé :

« Moi, le fait que Jean y m'laissait faire mes affaires, même quand j'avais des rechutes ou des choses de même, ça fait que j'ai repris confiance en moi. Ça m'a aidé dans mon estime, comprends-tu? Ça, ça m'a aidé beaucoup. Y ont confiance en moi pis ça m'a donné confiance en retour... pis j'ai plus confiance aux autres aussi, y m'semble que j'ai moins peur qu'avant quand j'suis dans une place où y beaucoup de monde » (PECH-09)

Cette reconnaissance des usagers par les intervenants agit aussi comme un élément protecteur concernant la menace que représente, pour des personnes fragilisées socialement, le fait de vivre dans la communauté; c'est un refuge à l'égard du regard (souvent « stigmatisant ») porté par autrui :

« Quand t'as un problème de santé mentale pis des problèmes avec la justice en plus, y a plus personne qui veut t'écouter. Moi j'avais perdu toute ma dignité, ma crédibilité partout où je passais. Mais d'avoir quelqu'un à côté de moi, qui soit là pis qui m'écoute, qui me soutient, c'était quelque chose de très aidant pour moi » (PECH-03)

« J'avais un intervenant ben spécial. On avait pas besoin de parler, ça cliquait tout de suite, y m'comprendait. C'est ça que ça m'prenait, quelqu'un qui soit là juste pour m'écouter, pis qui me jugeait pas, qui comprenait ma situation » (PECH-06)

« Moi, le lien que j'ai avec Claude, c'est fait de beaucoup de confiance. Pis ça m'permet de travailler sur mes forces aussi, sur ce que j'ai de bon en moi. Parce qu'ailleurs, que ce soit dans le système de justice ou quand on est à l'hôpital, c'est toujours du négatif. On parle beaucoup plus des problèmes que des solutions. On travaille sur la maladie ou sur le problème que t'as. Facque t'en arrive à te voir juste comme une personne malade, avec juste des défauts. Ici, avec les intervenant de Pech, y a un contact

humain. C'est pas comme des professionnels en psychiatrie où, dans l'fond, des fois t'es traité comme des morceaux d'viande, comme des numéros » (PECH-08)

Une autre façon d'être reconnu consiste, pour d'autres usagers, à être « validés » dans ce qu'ils entreprennent, comme nous pouvons le constater dans les propos recueillis auprès de cette autre personne :

« Moi, j'prends beaucoup de choses en main, je fais les choses par moi-même. Sylvie, c'est surtout un soutien. J'ai surtout besoin que quelqu'un me dise que ça va bien, que je suis correct dans c'que fais (...). Mais Pech, y sont surtout là pour me soutenir, pour me soutenir dans ma persévérance, pour pas lâcher. Sylvie, à m'dit : continue » (PECH-03).

2.3.3 L'espace du lien dans l'apprentissage des rôles sociaux

C'est par le lien à l'intervenant, l'attachement créé avec lui, que l'apprentissage des rôles sociaux transige aussi, par le sentiment de fierté que les usagers ressentent dans l'exercice des activités de la vie quotidienne (comme maintenir son appartement propre et en ordre, par exemple) :

« Moi, le fait que Mireille à vienne me voir, à toutes les mercredis ici, ça me stimule à garder mon appartement propre. Si à viendrait pas, ce serait l'bordel. Pis ça me stimule aussi à garder d'la nourriture dans mon frigidaire, parce que des fois à regarde si j'ai des bonnes choses à manger. Si personne s'occuperait de vérifier, j'aurais pas de stimulation, j'me laisserais aller » (PECH-04).

« Manon, quand à vient ici, j'aime ça que ça soit à l'ordre, c'est sur, j'aime ça quand est fière de moi pour ça. Parce que sans elle, j'suis porté à me laisser aller. Pis ça, ça fait partie des choses que j'ai à travailler » (PECH-05)

« Moi, avant, j'sortais jamais, pis je m'habillais presque jamais non plus. J'pouvais rester en pyjama toute la journée, surtout

l'hiver. Mais c'est sûr que quand Nancy à vient pour nos rencontres, là, ça me motive à me mettre du linge sur l'dos, pis à ramasser un peu. J'fais toujours du ménage avant que Nancy arrive. Elle a m'dit que j'en fais trop, que même chez elle, c'est pas propre de même » (PECH-07).

2.3.4 Autres aspects du lien à l'intervenant que les usagers ont dit apprécier

Les liens uniques (entretenus avec un seul ou encore un nombre réduit d'intervenants) favorisent aussi l'ouverture; ils offrent un espace d'interaction davantage apprécié permettant à la parole des usagers de « circuler » plus facilement :

« Ben moi, j'me confie pas à dix personnes, j'ai Sylvie pis c'est ben correct de même. J'aime mieux avoir juste une personne pour me confier » (PECH-03)

Cette dernière remarque se vérifie à écouter les usagers qui n'aiment pas changer d'intervenant, qui critiquent ce roulement de personnel dont ils sont parfois les victimes :

« Moi, depuis que j'suis à Pech, j'ai eu 3 ou 4 intervenants, pis ça j'aime pas ça... c'est tout le temps à refaire, faut que j'recommence mon histoire à zéro. Pis ça clique pas avec tout le monde non plus » (PECH-06)

La pérennité du lien : les usagers rencontrés ont aussi exprimé comment ils appréciaient la présence continue des intervenants de Pech, malgré les rechutes ou les difficultés :

« Moi, Pech y m'suivent partout. Y viennent me voir peu importe si je suis à l'hôpital ou si je suis en prison. Y ont pas lâché le morceau. Y ont été soutenant, dans toutes les épreuves que j'ai vécues, y ont été présents » (PECH-04).

« Pech, y ont été là tout l'temps... que j'sois à terre, qui m'ramassent à p'tite cuillère. Ou que j'sois ben correct pis que ça aille ben. Y restaient les mêmes avec moi » (PECH-04)

« À l'époque où j'ai connu Jean. J'avais aucun contrôle sur moi. J'me laissais contrôler par les obsessions qui m'envahissaient. J'allais en thérapie, pour arrêter de boire ou de consommer d'la drogue, pis à toutes les fins d'semaine, quand j'pouvais sortir, j'allais voir des pushers pis j'me remettais à prendre d'la coke ou des drogues moins cher, parce que j'avais pu d'argent. Ou ben, j'me ramassais dans des hôtels pour boire. Pis j'me disais : Jean, y va ben finir par me dire : écoute, j'fais tout ça pour toi pis toi tu t'arranges toujours pour retomber dans tes mêmes problèmes. Mais j'me sentais mal dans ça, parce que lui y m'faisait confiance. A toutes les fois qu'on se voyait, c'était rien que des mauvaises nouvelles, pis j'avais peur que lui, y m'laisse là... Pis on dirait que j'faisais ça aussi pour qui parte, ça m'aurait donné une raison de plus pour consommer. Mais non, y restait toujours là, y m'lâchait jamais. J'en revenait pas. J'avais jamais vu ça. Peu importe c'que j'faisais, les conneries que j'faisais. Y partait jamais, y m'encourageait tout le temps pareil » (PECH-09)

3

En guise de conclusion

Reconnaître et miser sur les forces des usagers, travailler à partir de leurs besoins et de leurs compétences, construire avec eux un projet de vie qui respectera leur capacité à se réapproprier un pouvoir d'agir significatif entourant le processus de leur rétablissement; tous ces principes (parallèlement aux effets bénéfiques que nous venons de voir) mettent aussi en scène des « espaces de tension » qui questionnent certains aspects du soutien apporté aux usagers de Pech. Ce questionnement ne constitue d'aucune façon une « critique » adressée aux types de services dispensés par l'organisme, pas plus qu'il ne met en doute la qualité du travail des personnes qui y sont engagées à titre d'intervenant. Il faut lire ces « espaces » comme des « moments » du lien thérapeutique où s'affrontent les finalités poursuivies par les personnes en position de soutenir les usagers et la manière dont ces derniers (ré)interprètent le sens de ces finalités, tout au long de leur cheminement; il faut voir dans ces « espaces de tension » une conséquence des effets non-intentionnels que comporte, comme son versant obligé, toute forme d'interaction sociale, interaction où se croisent et s'entremêlent le réel, l'imaginaire et le symbolique (pour reprendre une triade à la mode dans les milieux psychanalytiques). De cet emmêlement naît un décalage, presque « structurel », entre les significations que je donne à ma relation à autrui et le sens apporté par autrui à cette même relation; relation qui nous relie et nous distance, ainsi, à la fois.

3.1 Premier espace de tension : entre l'égalité et la confusion des places : les enjeux de la reconnaissance de l'autre à titre d'*alter ego*

Nous venons d'examiner les formes d'interaction qui se tissent entre les intervenants et les usagers de Pech, des interactions à l'aide desquelles les personnes suivies en arrivent à se sentir reconnues, comme une personne à part

entière et non strictement comme un individu porteur d'un diagnostic, stigmatisé par la maladie. De cette reconnaissance naît, en même temps qu'elle est « portée » une interaction que l'on veut non-hiérarchique, égalitaire, où il s'agit d'entrevoir ce qui, entre l'usager et l'intervenant, est partagé comme dénominateur (par exemple, une commune humanité). Dans les formes de soutien que supposent les interventions misant sur le rétablissement des personnes souffrant de troubles mentaux, nous avons soulevé l'importance accordée au respect des choix et des modes de vie que désirent emprunter les usagers; pas de place, dans ce modèle, pour des actions « intrusives » qui supplanteraient la reconnaissance de l'usager comme un acteur « compétent », c'est-à-dire capable de décision et de réflexivité. Pour aller à l'essentiel, disons qu'intervenants et utilisateurs de services sont considérés, suivant ce principe, comme des alter ego. Ce type particulier de rapports qui se nouent entre intervenants et usagers permet le partage, ouvre la possibilité pour les intervenants de construire une communication à l'autre où la circulation des expériences de vie va dans les deux sens. Plusieurs usagers ont rapporté à quel point ils appréciaient cette caractéristique des intervenants de Pech qui osent, par exemple, parler de leur vie personnelle, des erreurs de parcours qu'ils auraient, eux aussi, commises, etc. C'est à partir de ce partage, de cette communion, que les mécanismes de reconnaissance dont nous parlions plus haut s'organisent :

« Geneviève des fois à se permet... on parle pas juste de moi, des fois à parle d'elle aussi, un p'tit peu. Comme le côté consommation de cigarettes, on a ce problème-là en commun. A partage des choses avec moi » (PECH-02).

« C'est ce que j'aime d'elle, sa simplicité. T'sais, à s'prend pas pour une autre, moi je suis intervenante t'sais! Tu vas faire ci, tu vas faire ça... A m'parle d'elle aussi. A m'a parlé l'autre jour de son chien, qu'elle a été obligée de faire tuer. Je sais aussi qu'on écoute les mêmes postes de radio. J'aime ça. J'veux pas toute savoir de sa vie, mais j'aime ça qu'elle me parle un peu d'elle » (PECH-03)

« Mireille, à s'enferme pas dans des cadres. A s'enferme pas dans des normes. A s'empêche pas de dire des choses, même si est intervenante. Elle est humaine, elle est authentique. Je sens qu'à a un côté humain. A s'enferme pas dans les règles de l'intervenante modèle, j'suis capable de la voir comme un humain, j'suis capable de la voir sous son vrai jour. Quand est fatiguée, à l'dit. J'aime ça quand à parle d'elle. Comme ça je sens que la personne avec qui je parle, c'est un être humain, que c'est pas une machine. Je vois une psychologue aussi, en privé, payée par l'IVAC, mais j'sais rien d'elle. Je sais pas à qui j'parle. J'lui pose des questions, mais elle me dit qu'elle a pas à répondre » (PECH-04)

« Des fois Manon à me parle... à me parle de certaines expériences de sa vie personnelle, sans aller dans sa vie intime, mais j'aime ça, ça sort un peu des normes. Avec les intervenants du CLSC, y avait beaucoup plus de protocole. Avec Pech, j'aime ça, on peut se rencontrer n'importe où, ça sort des sentiers battus » (PECH-05)

« Jean, c'est un travailleur de rue, pis c'est pas pour rien... C'est parce que lui aussi y a déjà eu des problèmes de consommation. Pis y m'en parlait des fois, y m'parlait de lui. Pis ça, c'est quelque chose que j'aimais. Je sentais qui pouvait m'comprendre. Pis j'me reconnaissais aussi dans c'qui avait vécu. Pis j'me sentais pas jugé non plus. J'voyais qu'on avait eu des problèmes qui se ressemblaient » (PECH-09)

Mais l'absence ou la rupture de ces types de rapports égalitaires fondés sur le partage des expériences est vécue comme une frustration par certains usagers :

« Avant ça, l'intervenante que j'avais à me parlait de son vécu, sans jamais aller trop loin... mais à me partageait des choses, à me parlait d'elle, de son parcours de vie t'sais. Pour moi c'était très important, ça créait de la complicité ! Ça donne un attachement humain. Pis j'me sentais plus compris, parce que j'savais qu'elle avait vécu des choses qui se comparaient à moi. Mais là, cette

intervenante-là, je l'ai plus. Pis avec l'autre c'est pas pareil, c'est beaucoup plus froid. C'est vrai que ça fait pas longtemps... mais quand même. Je sens qu'y a pas cette ouverture-là. Pis ce manque-là, c'est pire quand t'es hébergé ici (à la maison Pech)... Là on sent plus la différence entre les usagers et les intervenants. Mais moi, des fois, j'essaie de me rapprocher. J'aimerais ça qu'ils me parlent, mettons, de leur fin de semaine, des films qu'ils ont vus ou j'sais pas... Mais y a pas d'ouverture pour ça. C'est vraiment comme deux clans, c'est fermé. Pis là, a cause de ça, j'sais pas, j'ai moins envie de m'investir, je vais moins en profondeur quand je parle » (PECH-08)

Sans nier les effets positifs de ces modalités d'interaction entre intervenants et usagers, nous voyons en elles un risque, un risque que surgisse une « confusion des places » dans les rôles, distincts d'un point de vue symbolique, qu'occupent respectivement ces deux groupes d'acteurs dans les relations qu'ils entretiennent. De cette confusion naît ou émerge, dans le for intérieur des usagers, le désir d'entreprendre une « carrière » d'intervenant auprès de leurs semblables, souhait qui se transformera, pour la majorité d'entre eux, en un sentiment de frustration venant faire obstacle aux mécanismes de reconnaissance autrement établis :

« Moi, comme j'te disais tantôt, là c'est sûr que j'suis hébergé à Pech, pis je sens pas d'ouverture de la part des intervenants. Pis je sais pas, j'aimerais ça m'investir dans l'organisme, aider les nouveaux ou j'sais pas, animer des activités pour venir en aide à ceux qui viennent d'arriver. J'pense que j'pourrais être utile pour les nouveaux, sans être intervenant, mais j'sais pas. Mais y pas d'ouverture pour ça. La politique ici, quand on est hébergé, c'est qu'en dehors de nos rencontres avec les intervenants, on doit pas parler de nos problèmes aux autres » (PECH-08)

« Moi, j'aimerais intervenir en santé mentale, j'pense que j'pourrais m'inscrire à des cours en psychoéducation. J'ai fait le

tour de certains organismes pour voir comment j'pourrais m'intégrer, leur offrir mes services, mais c'est fermé partout. Avec mes oiseaux, j'ai appris beaucoup de choses, pis j'ai innové j'pense. J'pense que ça pourrait être utile à d'autres, mais y a pas d'ouverture pour la zoothérapie pis la santé mentale » (PECH-06)

« Moi, c'est sûr que Frédéric, y m'parle ben gros de son parcours à lui, des problèmes de toxicomanie qu'il a eus. Y partage avec moi ces choses-là, pis ça, j'aime ben ça. J'me sens plus écouté comme ça, parce que j'sais qui comprend c'que j'vis. Mais je sais pas, des fois, j'aimerais ça qui m'en parle plus encore. Je sais pas, j'pourrais l'aider moi-aussi » (PECH-09).

3.2 Deuxième espace de tension : la relation au risque de l'insertion sociale

Dans le paradigme que défendent les tenants du rétablissement, nous avons vu que c'est la relation créée avec les usagers qui est censée initier le processus de leur rétablissement. A n'en pas douter, cette relation est un ingrédient actif important (et nous avons vu de quelles façons) dans l'expérience de mieux-être des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude. Mais une importance trop grande (ou trop exclusive) accordée à cette relation a aussi des effets (non-intentionnels, rappelons-le) que nous oserions qualifier de « pervers ». Ces effets sont ressentis par les usagers au moment d'une rupture des liens qu'ils entretenaient avec un intervenant en qui ils avaient placé toute leur confiance. Ces ruptures sont cause d'une grande souffrance pour les personnes, entravant le processus de leur insertion à la communauté ou, pire, menant à une décompensation :

« Là, depuis que Claudine est partie, j'ai l'impression que j'suis en train de « droper », pis j'appelle de moins en moins à Pech, parce que je sais que j'pourrai plus parler à Claudine. Je souffre beaucoup de solitude, depuis qu'est partie. Mais j'peux pas croire,

un jour, nos chemins vont finir par se croiser. C'qui ferait que j'pourrais me rétablir, ça serait que Claudine revienne » (PECH-06)

« Là ça fait deux semaines que Nancy est malade, pis je sais pas, ça m'fait paniquer. Je sais que j'peux appeler pareil à Pech, mais je sais pas. J'me sens plus fragile depuis que Nancy est partie » (PECH-07)

De plus, cette relation privilégiée avec un intervenant est difficile à maintenir et constitue un défi de taille considérant l'organisation actuelle du travail, marquée par un roulement du personnel à statut précaire (comme c'est souvent le cas dans les milieux communautaires) :

« Moé, j'ai eu plusieurs intervenants, ça c'est sûr que ça a pas aidé. Pis un bout d'temps, j'avais toujours des stagiaires, ça, ça changeait souvent aussi. Raconter mon histoire, toujours recommencer mon histoire, ça j'aime pas ben ben ça » (PECH-06).

« Moi, ce que j'ai besoin, c'est une sécurité de base, pas à Pech, je l'ai pas toujours. Je change d'intervenant à tout bout d'champ. La dernière que j'avais, est tombée malade. Pis depuis c'temps-là, j'en ai eu deux ou trois avec qui ça pas cliqué. Je veux éviter les visions que d'autres intervenants ont des fois à mon dossier. Parce que c'est pas tout l'monde qui interprète mon histoire de la même façon. J'aime mieux faire affaire avec une seule personne. Que toutes mes choses soient concentrées au même endroit » (PECH-06)

« Depuis que j'suis à Pech, j'ai changé plusieurs fois d'intervenants. Y s'en vont toutes, j'sais pas ce que j'ai. Mais j'aime pas ben ça » (PECH-07).

Mais nous voyons surtout dans ces rapports significatifs que nouent intervenants et usagers le risque que la personne assurant le suivi des utilisateurs de services en arrivent à représenter la seule figure d'attachement à la communauté. Quand cela

survient, les intervenants n'agissent plus à titre de « passeurs » de liens sociaux (comme nous l'avons dit dans le chapitre précédent); ils « monopolisent » au contraire ces liens. Ce risque n'est bien sûr qu'un « moment » de la relation, mais sur lequel restent fixées bien des personnes que nous avons interrogées :

« Moé, j'ai pas beaucoup d'amis dans les autres usagers de Pech j'ai juste Isabelle, c'est toute » (PECH-01)

« Ben là, je suis pas prête à lâcher Sylvie. J'ai tellement besoin d'elle, pas besoin d'elle comme une dépendance ou quelque chose de même, non! Mais juste le fait de savoir que j'ai quelqu'un pour m'écouter sans jugement, moi c'est correct de même. Est là pour m'encourager, me stimuler, me dire que c'est correct ce que j'ai fait » (PECH-03)

« C'est sûr que j'appréhende quand Mireille à va partir, quand j'serai plus suivi à Pech. Mais je pense qu'on va pouvoir devenir des amis après. Des fois, J'imagine qu'à va pouvoir venir dîner ici, ou juste venir me rendre visite des fois. Peut-être que j'pourrais aller faire du ménage chez eux, j'trouve que ça serait possible, en tout cas, j'me plais à penser que oui » (PECH-04).

« Là, Claudine est partie, pis je l'prends pas. J'sors plus jamais. Là seule qui m'faisait sortir c'était Claudine, j'sortais quand à venait m'voir. Parce que des fois, on faisait nos rencontres dans un restaurant. A part ça, j'reste tout le temps tout seul chez-nous. J'ai aucun réseau autour de moi. Au moins, avec Claudine, j'avais l'impression d'avoir une amie. » (PECH-06)

« Cet hiver, Nancy a commencé à parler qu'on s'verrait peut-être moins souvent, un suivi ponctuel comme y disent. Mais je sais pas pourquoi, mais j'suis partie en peur, j'ai paniqué, pis j'me suis ramassée à l'hôpital. Ça m'fait peur, j'me dis à qui j'vais parler de mes problèmes... je sais pas, ça m'fait peur » (PECH-07)

3.3 Troisième espace de tension : l'autonomie au risque de la responsabilisation vécue comme invalidante

Comme le sociologue Alain Ehrenberg l'a si bien montré, jamais l'acteur, le sujet moderne n'a été à ce point sommé d'être responsable de lui-même.⁷ Jamais le poids de son existence n'a à ce point pesé sur lui, dans un contexte social et économique qui limite et rétrécit toujours davantage les possibilités concrètes, pour les individus, d'agir en conformité avec les exigences qu'impose cette injonction. Ces discours appelant à la responsabilisation de soi s'inscrivent et doivent être interprétés en lien avec la valeur accordée à l'autonomie, valeur qui incarne aujourd'hui l'idée de ce que devrait être l'achèvement éthique du sujet. A suivre les analyses du sociologue Richard Sennett, nous pouvons aussi voir dans cet appel à la responsabilisation de soi un mouvement de défense, une réponse apportée aux politiques que proposait l'État providence en matière de soins et de services sociaux sanitaires, politiques que Sennett associait à une forme dégradante de compassion. Dans l'un de ses plus récents ouvrages, Sennett montre que les dispositifs d'aide et de soutien mis en place par les tenants d'une approche interventionniste ont échoué, en perpétuant une culture du mépris envers les plus déshérités de la société, une « culture d'assistés ».⁸ Il faut renoncer, poursuit Sennett, aux politiques sociales prônant « l'élan compassionnel » envers l'autre souffrant comme norme d'intervention, afin de forger de véritables liens avec lui, des liens qui ne soient ni d'assistance ni de dépendance, mais de réciprocité.

Dans le champ de la santé mentale, cette idée de miser sur l'autonomie reconnue aux usagers est au cœur des principes qu'incarne le modèle et philosophie du rétablissement. Suivant ces principes, l'aide offerte aux usagers repose sur l'engagement de ces derniers, engagement prenant la forme d'un contrat par l'intermédiaire duquel un projet de vie en viendra à être énoncé par le bénéficiaire. C'est ce projet qui deviendra l'outil de travail de l'intervenant; il scellera ce que, ensemble, usagers et intervenants, souhaitent atteindre comme objectifs. Nous ne sentons pas l'obligation de rappeler les effets positifs (et sur

7. Ehrenberg, A. (1998) *La fatigue d'être soi*. Paris : Odile Jacob.

8. Sennett, R. (2005) *Respect*. Paris. Hachette, coll. Pluriel.

lesquels nous avons insisté) que cette façon de faire des intervenants de Pech a eus sur la trajectoire des usagers. Mais nous sentons le besoin de montrer l'autre côté de la médaille : le fait que cette responsabilisation des personnes peut aussi être vécue comme un « fardeau », un objectif perçu comme inatteignable (ou à tout le moins difficile à rencontrer) :

« T'sais des fois les gens peuvent te dire plein de choses pour t'aider, mais tant que tu l'as pas intégré, tant que toi t'a pas compris... Mais des fois je trouve ça dur » (PECH-03)

« Le rétablissement, c'est quand on change notre chapeau de bord pis qu'on décide de faire des pas, de prendre les choses en main. Parce que vous savez, c'est plus facile être malade que de guérir. Parce que pour guérir y faut faire des efforts, tandis que quand t'es malade, tu te laisses prendre en charge, mais ça devient que c'est toujours les autres qui sont responsables de c'qui t'arrive. Mais c'est sûr que c'est pas facile » (PECH-04)

« Des fois, j'aurais encore besoin qu'on m'prenne en charge, mais ça, les intervenants comprennent pas toujours ça. Y disent que c'est à moi à me prendre en main. Y en a plusieurs qui suivent pas le rythme des personnes, c'est l'erreur qui font. Y a des intervenants qui veulent trop aider les autres en disant qu'on est capables, y en a qui veulent tellement, qu'y prennent trop leur rôle au sérieux. Là la dernière que j'ai, à pousse toujours pour que j'aille faire du bénévolat. Mais là, j'ai dit : c'est ben beau l'bénévolat, mais j'ai pas toujours le temps, j'ai mes oiseaux à m'occuper. Pis j'ai pas d'argent pour les billets d'autobus » (PECH-06)

« Pis l'autre chose que j'suis tanné d'entendre, parce que des fois j'appelle à Pech quand ça va mal, quand j'traverse un bout plus « ruff »... pis de m'faire dire : gère tes émotions, prends-toi en main. Ça c'est un discours, j'plus capable. Quand j'appelle, c'est

parce que j'suis vraiment à bout, au bout de mon rouleau. Mais quand j'me fais chanter cette chanson ! » (PECH-06)

En réaction à ces principes misant sur la compétence et la capacité d'initiative des usagers, certaines personnes ont exprimé une certaine « nostalgie » des modes de prise en charge plus traditionnels de la maladie, soulignant au passage que la responsabilisation de soi peut, aussi, être une expérience « invalidante » :

« Nancy, à poussait ben gros pour que j'aille suivre des cours, mais c'était pas facile, c'est dur pour moi d'sortir. Y faudrait que quelqu'un me prenne par la main pis m'amène, mais je sais qu'y peuvent pas faire ça. Mais ça me met d'la pression. Je sais pas si j'vas être capable de m'inscrire à des activités. Quand j'pense à ça, des fois j'suis pas fière de moi, j'aimerais ça être capable » (PECH-07)

« Moi, j'ai des problèmes, j'ai mal souvent aux pieds pis j viens les jambes enflées. Pis là, Nancy à m'dit que je devrais commencer des cours d'aquaforme. Mais je sais pas, ça m'tente pas. Nancy a dit : coudonc, vas-tu falloir que j'y aille avec toi. Je sais qui peuvent pas, mais moi, j'aimerais si à pouvait venir se baigner avec moi » (PECH-07)

Les programmes de promotion de la santé mentale axés sur les forces des usagers témoignent du fait que la question de « l'accueil » de la folie dans la communauté n'est plus seulement un projet sanitaire ou médical (comme cela était le cas dans les régimes où l'enfermement était la première forme d'intervention); cette question s'inscrit désormais (et d'une manière profonde) dans un projet plus général d'émancipation des libertés individuelles et de promotion d'une « société des sujets » (libres, égaux, porteurs de droits sociaux, etc.).⁹ Car si les modes de prise en charge institutionnels de la maladie ont longtemps relégué le fou à son statut de malade, sa vie dans la communauté et son insertion dans le « socius » sont aujourd'hui fondés sur sa reconnaissance à titre de « personne », libre et

9. De Munck, J. (2002) « La santé mentale au-delà de l'aliénation », *La Revue nouvelle*, 115 (2) : page 60.

responsable. Mais pour des personnes en situation de désaffiliation sociale, cette liberté peut être difficile à assumer. C'est du moins ce que nous avons également senti, dans les propos tenus par certains usagers :

« C'est sûr que quand on est hébergés ici, les gens y sont beaucoup laissés à eux-mêmes, y nous prennent pas par la main. Pis c'est sûr que ça, c'est du positif. Mais j'sais, j'vois que les gens s'ennuient aussi. Y en a qui savent pas quoi faire de leurs journées. Pis les intervenants nous disent que c'est à nous autres à trouver des activités. Y en a qui auraient besoin de travailler certaines choses, mais les gens s'retrouvent tout seuls. J'dis pas que c'est nécessairement mieux ailleurs. Parce que j'sais par exemple qui y a d'autres maisons de désintox où les gens sont bourrés d'activités, y font comme 30 heures d'activités par semaine, pis y ont pas l'choix. Mais j'sais, y aurait comme un entre deux à trouver pour certaines personnes... j'parle pas nécessairement pour moi, Y a des gens qui sont trop laissés à eux-mêmes » (PECH-08)

3.4 En complément : ce que les usagers aimeraient voir changer dans l'organisation du programme

a) Avoir la possibilité de participer à des activités de groupe (d'entraide, par exemple) qui leur permettraient de socialiser avec les autres usagers de Pech.

« Moé, j'aimerais ça pouvoir se rencontrer, plusieurs bénéficiaires ensemble, faire des activités de groupe. Ça donnerait d'autres relations. Ça ferait sortir d'autres affaires, entre nous autres » (PECH01)

« Moé, j'aimerais qu'y ait des groupes d'entraide. Ça me permettrait d'échanger avec d'autres personnes, sûrement qu'y en a qui ont des connaissances... Pis ça briserait un peu ma solitude aussi » (PECH-02)

« On pourrait faire des activités de groupe, comme des activités d'autofinancement pour l'organisme, ça nous ferait connaître du monde, ça ferait participer le monde, pour s'impliquer dans l'organisme » (PECH-04)

« Faire des activités avec les autres usagers, ça serait intéressant, sans que ça soit tout le temps, parce que je suis quelqu'un d'assez solitaire, mais dépendant des activités » (PECH-05)

- b) Une plus grande disponibilité des intervenants de Pech en situation de crise (qui se traduit par une demande de services de type 24/7) :

« Moi j'aimerais ça être capable d'appeler, en dehors des heures de bureau. Parce que des fois j'ai besoin, mais y est dépassé 5 heures, pis dans c'temps là, y faut qu'on laisse un message. Moi j'aimerais ça qui ait un service téléphonique d'urgence » (PECH-05)

« L'soir, quand on est mal pris, qu'on est en crise ou j'sais pas... On peut pas appeler à Pech, en dehors des heures de bureau. Y faut qu'on laisse un message, mais des fois, j'aimerais mieux parler à quelqu'un. C'est sûr qui a le Centre de crise, mais j'aimerais mieux parler à mon intervenante » (PECH-07)